P_104_AUDITER

AUDITER LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE NAVIGATION AERIENNE

– OBJET

De par ses missions de surveillance des prestataires de services de navigation aérienne, la DSAC réalise des audits de sécurité des prestataires de services de navigation aérienne.

Cette procédure décrit les différentes étapes d'un audit.

L'existence d'une telle procédure dans le référentiel DSAC est requise par les articles 6 et 7 du règlement d'exécution (UE) n°1034/2011 de la commission du 17 octobre 2011 sur la supervision de la sécurité dans la gestion du trafic aérien et les services de navigation aérienne.

– CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure d'audit s'applique aux prestataires de services de navigation aérienne surveillés par la DSAC au titre de l'arrêté du 19 décembre 2008 portant organisation de la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC).

– DESTINATAIRES POUR ATTRIBUTION ET POUR INFORMATION

L'application de cette procédure est de la responsabilité des auditeurs de la DSAC/Ec, des DSAC IR, de DAC-NC/SSAC et de SEAC-PF/DS au titre de la surveillance des prestataires de services de navigation aérienne.

– REFERENCES ET DEFINITIONS

- Règlement d'exécution (UE) n°1034/2011 de la commission du 17 octobre 2011 sur la supervision de la sécurité dans la gestion du trafic aérien et les services de navigation aérienne
- Décret n°2005-1349 du 31 octobre 2008 modifiant les articles D.131-1 à D.131-10 du code de l'aviation civile
- Processus DSAC R6 : certifier les acteurs dans le domaine des prestataires de navigation aérienne
- Contrat de service DSAC / DAC-NC
- Contrat de service DSAC / SEAC-PF

Dans la présente procédure, on entend par :

- **Prestataire national :** prestataire dont la surveillance est exercée par l'échelon central de la DSAC (DSNA, Météo-France, COM,…)
- **Organisateur de l'audit (ORG):** le pôle CNA, pour les audits organisés par la DSAC, ou le département chargé de la surveillance pour les audits organisés par les DSAC-IR ou les services locaux de surveillance pour les audits AFIS organisés en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie Française.
- **Client de l'audit :** le directeur ANA pour les audits organisés par la DSAC-Ec, ou le directeur régional de la DSAC, pour les audits organisés par les DSAC-IR

- **Responsable d'Audit (RA) :** désigné par le client de l'audit via l'organisateur de l'audit,il est responsable du bon déroulement d'un audit donné, depuis sa préparation jusqu'à la remise du rapport à l'organisateur de l'audit après l'audit sur site
- **QRI :** questionnaire de retour d'information
- **Responsable sécurité :** responsable SMI pour la DSNA, responsable du SMS pour les autres prestataires, responsable certification Ciel unique de D2I aéro pour Météo-France,
- **Correspondant CNA :** agent du pôle CNA référent, en charge du suivi d'un audit d'un prestataire national
- **COM :** collectivité d'Outre Mer

– **DOCUMENTS ASSOCIES :**

- Modèle de rapport d'audit DSNA
- Modèle de rapport d'audit AFIS
- Modèle d'annexe au rapport d'audit sur les écarts antérieurs
- Questionnaire de retour d'information
- Modèle de fiche de référence DSNA
- Modèle de fiche de référence AFIS
- Guide de l'auditeur
- Cartographie des exigences - tableau Excel
- Liste de contrôle RA-DSNA
- Liste de contrôle RA-COM
- Liste de contrôle RA-MET
- Liste de contrôle RA-AFIS
- Note N°12/008/DSAC/ANA du 10/01/2012 relative à la classification des constats
- Fiches méthodologiques d'audit

– DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1 ETAPES PRINCIPALES 5
2 PROCEDURE 7
2.1 Rôles et responsabilités 7
2.2 Préparation des audits 8
2.3 L'audit sur site 12
2.4 Remise du QRI 14
2.5 Elaboration du rapport d'audit 14
2.6 Classification des constats 15
2.7 Traitement immédiat d'un écart majeur 15
2.8 Elaboration de la note complémentaire 16
2.9 Traçabilité des exigences auditées et des éléments de conformité associés 16
2.10 Réunion de validation 16
2.11 Envoi du rapport final 17

Historique des modifications

N° de version/révision	Date	Modifié par	Pages/sections modifiées	Description des modifications
V1R0	26/10/09	Franck GIRAUD		Création du document
V1R1	20/04/10	Thierry HARIMANANA	-Documents associés - § 1 - § 2.1 - § 2.2.3	- Précisions diverses dans liste de contrôle - Précisions sur les responsabilités de l'organisateur de l'audit et suppression du paragraphe relatif au correspondant CNA - Précision sur le changement des dates d'audit - description du classement des écarts en majeurs/mineurs initialement décrit dans la PRO_105_ECARTS - Doc associé : rajout de la cartographie des exigences V1R5 - Doc associé : rajout de la cartographie des exigences « Thèmes d'audit » V1R5 - Doc associé : màj de la cartographie des exigences « liste DSNA » en V1R5 - Doc associé : màj de la cartographie des exigences « détail » en V1R5 - Doc associé : màj de la cartographie des exigences « liste AFIS» en V1R5 - Doc associé : rajout de la liste de contrôle pour RA-DSNA
V2R0	29/03/2011	Sébastien TANGUY	Tous	- Extension de la procédure aux COM et à Météo-France, - Présentation de constats pendant la réunion de clôture plutôt que d'écarts - Assouplissement concernant la remise du QRI - Modifications relatives à l'obtention des documents pour la préparation de l'audit - Introduction de l'obligation de rédiger une note complémentaire - Insertion de l'interdiction de modifier un rapport déjà envoyé à un PSNA. - Insertion de l'outil module NA de SIGNAL - Ajout de l'obligation de renseigner l'annexe au rapport d'audit des écarts antérieurs. - Définition observation : écart vis-à-vis du référentiel interne local
V2R1	13/01/2012	Sébastien TANGUY		- Prise en compte de l'abrogation Regl. (CE) 1315/2007 par Regl. (UE) 1034/2011. - Précision objectifs note complémentaire - Insertion § classification des constats et écart significatif - Traitement immédiat d'un écart majeur - Utilisation des fiches méthodologiques d'audit
V2R2	16/07/2012	Sébastien TANGUY	§ 2.8 §2.3.3	- Envoi systématique de la note complémentaire au pôle CNA. - Présence observateur d'un PSNA durant les entretiens.
V2R3	16/11/2012	Sébastien TANGUY	§2.9	- Traçabilité des exigences auditées et des éléments de conformité associés

Approbation

AUTORITE	NOM ET SIGNATURE	DATE
Vérification ➢ Chef du pôle certification des prestataires de service de la Navigation aérienne ou son représentant	➢ Pierre OUTREY Original signé	08/04/2013
Approbation ➢ Directeur aéroports et navigation aérienne ou son représentant	➢ Alain PRINTEMPS Original signé	08/04/2013

1 Etapes principales

Dans toute la procédure qui suit :

- T représente le jour de la réunion d'ouverture de l'audit,
- T' représente le jour de la réunion de clôture de l'audit..

Etapes principales d'un audit	Qui	Au plus tard
Prise de contact avec l'organisme audité	RA	T -4 mois (prestataires nationaux) T-2 mois (AFIS)
Dates d'audit fixées avec le responsable sécurité de l'organisme audité et communiquées à l'ORG.	RA	T-2 mois
Documents à obtenir pour fixer les thèmes d'audit : • objectifs généraux et particuliers éventuels (adressés par le client de l'audit via l'ORG) • rapports d'audit des audits précédents ayant eu lieu sur le même site (ORG) • événements significatifs demandés au pôle CNA (DSNA) • autres informations relatives au site audité demandées à ORG	RA	T – 2 mois
Envoi de la fiche de référence à l'organisme audité	RA	T-2 mois (prestataires nationaux) T-3 semaines (AFIS)
Pour les prestataires nationaux, envoi de la fiche de référence au pôle CNA	RA	T-2 mois
Transmission de la fiche de référence finalisée avec l'organisme audité aux auditeurs, à l'ORG (et à la mission MSQS pour les audits DSNA)	RA	T-2 mois (prestataires nationaux) T-3 semaines (AFIS)
Prévenir la DSAC IR locale pour les audits DSNA	RA	T-2 mois
Fixer avec l'ORG la date de la réunion de validation du rapport de l'audit	RA	T-1 mois (prestataires nationaux) T-1 semaine (AFIS)
Coordination avec les pôles AER, SMN, PNA et DSAC/NO le cas échéant	RA	de T-2 mois à T-2 semaines

Se procurer les documents pour la revue documentaire: • documents nationaux (via le kit auditeur pour ce qui concerne la DSNA, via le correspondant CNA pour Météo-France) • documents locaux (obtenus auprès du Responsable sécurité de l'audité) • autres documents pertinents en fonction des thèmes d'audit Se procurer la liste des évènements de sécurité (INCA, ECCAIRS)	RA	de T-2 mois à T-2 semaines
Effectuer la revue documentaire	RA + auditeurs	De T-2 mois à T-2 semaines
Coordination de l'équipe d'audit avant l'audit sur site (organisation, stratégie d'audit et consolidation de la revue documentaire)	RA + auditeurs	De T-2 mois à T-2 semaines
Prévenir le client de l'audit des éléments significatifs issus de la préparation de l'audit	RA	T-1 semaine
Audit sur site	RA + auditeurs	De T à T'
Remise du QRI à l'organisme audité	RA	Au moment opportun
Envoi du rapport d'audit provisoire aux auditeurs, à l'ORG et au pôle CNA	RA	Avant la réunion de validation du rapport
Réunion de validation du rapport	ORG+RA auditeurs	T'+1 mois
Envoi du rapport à l'organisme audité	ORG	T'+1 mois

2 Procédure

Les prescriptions de la présente procédure sont complétées par des recommandations issues du retour d'expérience et des bonnes pratiques. Ces recommandations font l'objet du guide de l'auditeur.

2.1 Rôles et responsabilités

L'auditeur :
- participe à la préparation de l'audit,
- s'assure que les entretiens qu'il mène restent dans le cadre prédéfini de l'audit,
- documente ses résultats et les coordonne avec le RA,
- contribue à l'établissement du rapport d'audit élaboré par le RA,
- met en œuvre les orientations fixées par le RA.

Le responsable d'audit (RA) :
- est auditeur,
- pilote la préparation de l'audit,
- est responsable du bon déroulement de l'audit,
- assure l'interface avec l'organisme audité,
- mène les réunions d'ouverture et de clôture sur site,
- établit et signe le rapport d'audit,
- établit la note complémentaire,
- assure l'interface avec l'ORG.

L'organisateur de l'audit (ORG) :
- transmet les objectifs de l'audit au RA,
- transmet les informations relatives aux écarts antérieurs au RA,
- s'assure que les différentes étapes de l'audit sont respectées,
- désigne un point de contact qui communique au RA des éléments factuels ou documentaires complémentaires en relation avec les thèmes d'audits éventuels, apporte son soutien pour la logistique de l'audit.

2.2 Préparation des audits

Le RA se réfère aux listes de contrôle RA appropriées associées à la présente procédure.

La cartographie des exigences annexée à la présente procédure s'applique aux audits de la DSNA et des AFIS. Concernant les autres prestataires, le RA se coordonne avec le correspondant CNA conformément à la liste de contrôle RA qui leur est spécifique.

2.2.1 L'obtention des objectifs de l'audit

En ce qui concerne la DSNA, le RA obtient du pôle CNA les objectifs généraux des programmes d'audit. Si le pôle CNA le juge nécessaire, des objectifs particuliers sont fixés.

Les objectifs généraux des audits de Météo-France sont déterminés dans le plan de surveillance annuel (voir OSC), une lettre de mission peut être adressée au responsable de l'audit si le pôle CNA le juge nécessaire.

En ce qui concerne les autres prestataires l'ORG transmet au RA les objectifs de l'audit.

2.2.2 Le premier contact avec l'organisme audité

Le RA prend contact avec l'organisme audité par téléphone ou par mail auprès du responsable de l'organisme ou du responsable sécurité :

- à **T- 4 mois** avant l'audit pour les prestataires nationaux,

- à **T- 2 mois** avant l'audit pour les prestataires AFIS.

Lors de cet entretien, le RA :

- vérifie que l'organisme est au courant qu'il va être audité. Si ce n'est pas le cas, il en informe l'ORG.
- définit la période de l'audit avec le responsable sécurité de l'organisme audité, en tenant compte de la disponibilité de l'ensemble des auditeurs.
- demande l'organigramme ou le document décrivant l'organisation de l'organisme audité.

Les dates définitives de l'audit doivent être fixées au plus tard à **T-2 mois (audit d'un prestataire national) ou T-3 semaines (audit AFIS)**, et communiquées à l'ORG.

Les périodes d'audit sont prévues dans le plan de surveillance de chaque prestataire. Tout changement significatif de date doit être signalé à l'ORG par le RA.

2.2.3 La détermination des thèmes d'audit

Le RA doit obtenir à **T-2 mois** dernier délai les documents suivants nécessaires au choix des thèmes de l'audit :

- objectifs transmis par l'ORG,
- rapports des audits précédents ayant eu lieu sur le même site. Il peut se procurer ces rapports auprès de l'ORG,
- dans le cadre d'un audit AFIS, dérogations prévues ou accordées au prestataire, qu'il se procure auprès de l'ORG,
- autres informations concernant le site audité disponibles à la DSAC ou à la DSAC IR concernée.

Pour les audits AFIS et DSNA, le RA choisit les thèmes et sous-thèmes audités à partir de la cartographie des thèmes d'audit associées à la présente procédure.

2.2.4 Contact avec la DSAC IR locale

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA informe la DSAC/IR locale au moins à **T-2 mois** de la tenue d'un audit, même si cette DSAC/IR n'est pas impliquée dans la surveillance du prestataire.

2.2.5 La fiche de référence

Le RA élabore la fiche de référence de l'audit conformément aux modèles contenus en annexe à la présente procédure. La fiche de référence contient :

- le champ d'application de l'audit,
- le référentiel audité,
- le plan d'audit qui organise l'audit sur site (horaires & fonctions auditées).

Le RA envoie cette fiche de référence au chef de l'organisme audité, et en copie au responsable sécurité :

- au plus tard T-**2 mois** pour les audits des prestataires nationaux,

- au plus tard T-**3 semaines** pour les audits AFIS.

Le RA transmet la fiche de référence :

- aux auditeurs,

- à l'ORG,

- au correspondant CNA pour les audits des prestataires nationaux,

- au chef du pôle CNA pour les audits des prestataires nationaux,

- à la mission MSQS pour les audits DSNA.

2.2.6 La revue documentaire

Le RA se procure **entre T-2 mois et T-2 semaines** les documents suivants nécessaires à la revue documentaire :

- les documents nationaux ;
- les documents locaux (auprès du responsable sécurité de l'organisme audité) ;
- tout autre document pertinent vis-à-vis des thèmes audités.

En vue de préparation de l'audit, le RA peut se procurer les documents recensés dans le tableau ci-après. Cette liste est à moduler en fonction des thèmes à auditer.

Audits DSNA	**Audits AFIS**
- les documents approuvés au niveau national (Manuel DSNA, procédures nationales). Pour les documents non encore approuvés, le pôle CNA peut décider de les inclure dans le référentiel d'audit si leur maturité le permet. L'ensemble du référentiel national (règlements et documentation de la DSNA) est disponible sur le site http://certif-na.stac.aviation/ - les organigrammes et la dernière décision d'organisation (du SNA, CRNA, SIA ou CESNAC en fonction du site audité) - la documentation locale pertinente du système de management intégré, - les comptes rendu des dernières revues de processus pertinentes et tableaux de suivi des actions préventives et correctives, - les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs, - les indicateurs de sécurité des 12 mois précédents s'ils existent, - la liste des évènements de sécurité (INCA, ECCAIRS), - tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits.	- l'organigramme - le manuel SMS, - le manuel d'exploitation, - le plan de formation, - la liste des équipements et contrats de maintenance associés, - les enregistrements pertinents du SMS, - la liste des évènements de sécurité (ECCAIRS), - les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs, - tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits.
Audits Météo-France	**Audits SNA-NC et SNA-PF**
- les organigrammes, - les documents approuvés au niveau national, - la documentation locale pertinente, - les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs, - tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits.	- les organigrammes et arrêté d'organisation - les documents nationaux applicables localement, - la documentation locale pertinente, - les enregistrements pertinents du SMS, - les informations nécessaires relatives au suivi des écarts antérieurs, - la liste des évènements de sécurité - tout autre document pertinent en fonction des thèmes d'audits.

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA se coordonne avec les entités suivantes :

- pôle AER pour le domaine aéroport (suivi CHEA, formalisation des relations,…) ;
- pôle SMN pour connaître :
  - les changements notifiés ;
  - les changements acceptés et les conditions associées le cas échéant ;
  - les changements en cours de suivi ;
  - les éventuelles dérogations.
- pôle PNA pour connaître le statut des agréments de formation ;
- la direction technique NO pour ce qui concerne les audits de Météo-France outre-mer.

Par ailleurs, le RA peut se procurer la liste des événements de sécurité survenus sur le site audité (INCA, ECCAIRS).

Le RA envoie ces documents à l'équipe d'audit qui procède à la revue documentaire conformément à l'organisation mise en place par le RA.

Le RA organise une réunion avec tous les auditeurs **entre T-2 mois et T-2 semaines**, dans le but de consolider la revue documentaire.

Cette revue documentaire détermine :

- les incohérences au sein du SMS (par exemple, principes nationaux non-repris ou repris différemment localement) ;
- les écarts du contenu du manuel au référentiel réglementaire ;
- les questions supplémentaires à poser pendant les entretiens.

Si la revue documentaire met en relief des problèmes spécifiques (comme par exemple une inadéquation importante de la documentation ou des problématiques spécifiques liées à la sécurité), le RA en informe l'ORG qui décide de la suite à donner.

2.2.7 Utilisation des fiches méthodologiques d'audit

Le pôle CNA tient à jour des fiches méthodologiques d'audit sur des thèmes particuliers ou nouveaux à auditer. Ces fiches ont pour but de faciliter la compréhension par les auditeurs des exigences de ces thèmes. Les principes décrits dans ces fiches méthodologiques doivent être adaptés en fonction des entités auditées.

2.3 L'audit sur site

2.3.1 La réunion d'ouverture

Le plan d'audit contient une réunion d'ouverture de l'audit qui rassemble :

- l'équipe d'audit ;
- le point de contact de l'instance régionale concernée (en qualité d'observateur) ;
- la direction et les responsables de l'organisme audité (le choix est laissé à l'organisme audité quant au niveau de participation).

Elle est menée par le RA et comprend :

- la présentation des auditeurs ;
- un rappel sur le rôle des observateurs éventuels ;
- L'objectif général ;
- Le principe général de l'activité de surveillance et de l'audit ;
- le rappel du champ de l'audit (référentiels & thèmes audités) ;
- le rappel du plan d'audit (sans détails) ;
- les aspects logistiques ;
- le rendez-vous pour la réunion de clôture ;
- les modalités de rédaction du rapport final : points forts / observations / écarts ;
- les clauses de confidentialité.

2.3.2 Les entretiens

Chaque auditeur s'assure au cours des entretiens :

- de respecter les horaires établis dans le plan d'audit ;
- de respecter les techniques usuelles d'entretien d'audit (questions ouvertes) ;
- de maintenir un climat de confiance avec la personne auditée ;
- de récupérer les preuves d'audit (documents, observations en temps réel, etc…).

En cours d'audit, lorsque l'équipe d'audit relève un écart pouvant être caractérisé majeur, au sens de la note associée à la présente procédure, l'équipe d'audit se conformera aux dispositions décrites au § 2.7.

2.3.3 Participation d'un observateur lors des entretiens

Pour les audits des prestataires nationaux, il est convenu d'accepter la présence d'un observateur du prestataire (essentiellement le responsable sécurité) durant les entretiens.

Il doit être explicitement annoncé à l'observateur qu'en participant à l'audit, celui-ci s'engage à ne pas intervenir ni interférer de quelque façon que ce soit avec le bon déroulement des entretiens et que l'équipe d'audit se réserve la possibilité de lui faire quitter l'entretien, si nécessaire.

La confirmation de la présence de l'observateur pendant les entretiens doit être abordée clairement en réunion d'ouverture.

2.3.4 Les réunions d'auditeurs pendant l'audit

L'équipe d'audit fait régulièrement un point sur l'avancement des entretiens, afin de s'échanger des informations permettant d'évaluer l'avancement du travail et d'orienter les entretiens suivants. Ces réunions permettent également de commencer à rédiger les conclusions qui seront présentées en réunion de clôture.

Avant la réunion de clôture, les membres de l'équipe d'audit doivent s'accorder sur les conclusions de l'audit, et rédiger les conclusions.

2.3.5 La réunion de pré restitution

Avant la réunion de clôture, il est recommandé au RA d'informer l'encadrement de l'organisme audité, de préférence en présence du responsable sécurité de la teneur des constats afin d'éviter tout malentendu lors de la réunion de clôture.

2.3.6 La réunion de clôture

L'équipe d'audit – sous le contrôle et l'organisation du RA – présente les constats et les conclusions de l'audit au cours d'une réunion de clôture qui rassemble :

- l'équipe d'audit,
- les observateurs éventuels,
- les personnels audités (le niveau de participation est laissé à la discrétion de l'organisme audité).

Afin de garantir précision et exhaustivité, chaque constat est présenté conformément à ce que l'équipe d'audit a rédigé pendant l'audit et contient au minimum:

- le lieu du constat ;
- l'exigence mise en défaut ;
- le libellé du constat ;
- les preuves associées.

Le RA informe l'organisme audité que le fond des constats établis ne pourra pas être modifié dans le rapport final.

La distinction entre écart majeur, significatif, mineur et observation n'est pas faite lors de la réunion de clôture. Ainsi, le RA précise, lors de la réunion de clôture, que les constats seront harmonisés par la DSAC avant d'être validés, et que le rapport d'audit définitif lui sera adressé par le client de l'audit, dans un délai maximal d'un mois.

Néanmoins, en cas de constat important pour la sécurité, détecté lors de l'audit, le RA doit le porter à l'attention du PSNA pour que des actions soient rapidement engagées suite à l'audit.

Le modèle de présentation de réunion de clôture, associé à la présente procédure, pourra être utilisé pour présenter les constats et conclusions de l'audit. Néanmoins aucun code couleur ne devra être utilisé pour présenter les constats.

Au cours de la réunion de clôture, les auditeurs répondent aux demandes d'éclaircissement de l'organisme.

A moins qu'un audité apporte un élément de preuve factuel supplémentaire, les conclusions de l'audit ne doivent pas être remises en question.

Le RA remet à l'encadrement de l'organisme audité un document provisoire (rapport ou présentation) contenant la mention : « PROVISOIRE / A NE PAS DIFFUSER ».

2.4 Remise du QRI

Le RA transmet un questionnaire de retour d'informations (QRI) à destination du responsable de l'organisme audité qui doit être renvoyé au correspondant qualité du pôle CNA.
Le modèle de ce questionnaire est un document associé à cette procédure.

Le responsable d'équipe d'audit détermine le moment le plus approprié pour remettre le QRI.
Le QRI peut être remis en main propre ou envoyé par e-mail après l'audit.

Les réponses reçues sont analysées et peuvent donner lieu à des actions dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de l'activité d'audit navigation aérienne du processus « certifier et surveiller les prestataires de services de navigation aérienne » (R6.1) (voir procédure EPA).

2.5 Elaboration du rapport d'audit

Le rapport d'audit est rédigé par le RA ou par un ou plusieurs auditeurs sous la responsabilité du RA. De manière générale, il convient de rédiger le rapport rapidement après l'audit (lendemain ou surlendemain). Il est adressé à l'ORG ***dans la semaine qui suit l'audit***. Si le délai indiqué ne peut être tenu, il convient d'en avertir l'ORG.

Si le prestataire audité fait l'objet d'un suivi d'écarts d'un audit antérieur, l'annexe au rapport d'audit relatif aux écarts antérieurs devra être renseignée par le service client de l'audit et en collaboration avec le RA.

Le module dédié au domaine Navigation Aérienne de SIGNAL permet au RA de pré-rédiger le rapport d'audit. Le manuel d'utilisation de cet outil se trouve dans la documentation de SIGNAL et le kit auditeur.

2.5.1 Structure du rapport

Le modèle de rapport d'audit est un document associé à la présente procédure. Il contient :

- la fiche de référence de l'audit mise à jour,
- la conclusion d'audit. Cette conclusion doit être courte et refléter les principaux constats en termes généraux,
- une fiche de points forts,
- une fiche d'observations,
- une fiche par écart constaté.

Une annexe au rapport d'audit est rédigée pour recenser les constats notifiés au prestataire avant l'audit et faisant encore l'objet d'un suivi de la part de l'ORG.
Le modèle de l'annexe au rapport d'audit est un document associé à la présente procédure. Il contient une fiche par constat faisant l'objet d'un suivi qui rappelle le référentiel, le libellé du constat et les modalités de suivi en cours.

2.5.2 Constats

Les constats d'audits sont classés en 3 catégories :

- les points forts :

Un point fort doit rester détaché du référentiel, et être une véritable force de l'organisme, et pas seulement un établissement de conformité.
Exemples de points forts :

- Excellente coordination entre services ;
- Efforts importants pour mettre en œuvre une procédure.

- les observations :

Les observations sont des constats d'audit, c'est-à-dire des résultats de l'évaluation de preuves d'audit par rapport au référentiel, qui, sans être constitutives d'un écart, indiquent des opportunités d'amélioration de la sécurité ou du système de gestion de la sécurité. Comme le constat d'écart, l'observation est basée sur des preuves factuelles.

- les écarts :

Ils sont indiscutables, factuels et comportent absolument :

- le lieu où ils ont été constatés (Division X, Dpt Y etc.) ;
- le rappel du ou des exigences en défaut, en y incluant les exigences propres du prestataire, et chaque fois que cela est pertinent, les exigences réglementaires nationales ou européennes ;
- la référence aux éléments de preuve du non respect de l'exigence ;
- un classement. : majeur, significatif, mineur.

2.6 Classification des constats

Pour classer les constats en écarts ou observations, il faut se référer à la note associée à la présente procédure.
La classification des constats est proposée par l'équipe d'audit dans la note complémentaire. Cette classification est confirmée ou corrigée en réunion de validation.
La classification définitive des constats est communiquée au prestataire lors de l'envoi du rapport d'audit.

2.7 Traitement immédiat d'un écart majeur

En cours d'audit, lorsque l'équipe d'audit relève un écart pouvant être caractérisé majeur au sens de la note associée à la présente procédure, le responsable de l'équipe d'audit se coordonne rapidement avec l'ORG et dans tous les cas avec le chef de pôle CNA ou son représentant afin de :

- valider le « caractère majeur » de l'écart,
- définir des actions correctives et/ou conservatoires immédiates à mettre en œuvre afin de revenir à un niveau de sécurité acceptable.

Lorsque les mesures immédiates nécessaires auront été mises en œuvre, d'autres actions correctives pourront être envisagées conformément à la procédure P_105_ECARTS.

Note : un écart majeur ne peut jamais être déclassé et cela malgré la mise en place de mesures conservatoires.

2.8 Elaboration de la note complémentaire

Le RA doit établir une note complémentaire à l'intention du client de l'audit. Cette note confidentielle a pour objectif de :

- servir de retour d'expérience vis-à-vis de l'organisation des audits,
- de tracer certains points relevant par exemple de risques identifiés qui n'ont pas pu être creusés au cours de l'audit,
- formaliser les suites données aux objectifs définis par l'ORG et aux demandes formulées au cours de la préparation par certains services de la DSAC (AER, SMN, PNA, MEAS, NO, DSAC/IR),
- de transmission au pôle SMN la référence d'une étude de sécurité qu'à l'issue de l'audit, l'équipe d'audit juge utile de suivre à posteriori,
- de demander des évolutions des outils d'audit.

La note complémentaire doit être parvenue au client de l'audit avant la réunion de validation.
La note complémentaire finalisée doit être envoyée systématiquement au pôle CNA.
Le modèle de note complémentaire est un document associé à cette procédure.

2.9 Traçabilité des exigences auditées et des éléments de conformité associés

Pour les audits des prestataires nationaux, le RA doit renseigner la cartographie des exigences qui permet de tracer quelles exigences ont été auditées et parmi celles-ci lesquelles ont été réputées satisfaites lors de l'audit, en précisant les moyens acceptables de conformité mis en œuvre par le site audité.

Ce document doit être envoyé de manière systématique au pôle CNA, et avant la réunion de validation du rapport d'audit.
Le modèle de cartographie des exigences est associé à cette procédure.

2.10 Réunion de validation

Le rapport d'audit est validé par l'ORG dans le cadre d'une réunion courte qu'il organise, de préférence téléphonique, avec le responsable d'équipe, si possible l'ensemble des auditeurs, et le point de contact de la DSAC IR le cas échéant. La date de cette réunion doit être prévue avant l'audit (à **T-1 mois** pour les audits nationaux, T- 1 semaine pour les audits AFIS)

Cette validation vise principalement à confirmer ou corriger le classement des situations constatées en observation, écart mineur, significatif ou majeur et à s'assurer de la qualité de la rédaction des écarts.

Chaque écart contenu dans le rapport est classé majeur, significatif ou mineur par la DSAC selon les règles fixées au paragraphe 2.6.

Le rapport validé est signé par le RA qui le remet à l'ORG (correspondant CNA pour les audits des prestataires nationaux).

Après la réunion de validation du rapport, le RA doit s'assurer que les données du rapport d'audit sont saisies et à jour dans le module dédié au domaine Navigation Aérienne de SIGNAL. Après vérification il doit valider les données du rapport (le manuel d'utilisation de cet outil se trouve dans la documentation de SIGNAL et le kit auditeur).

2.11 Envoi du rapport final

Le rapport final validé est envoyé au plus tard à **T+1 mois** après la réunion de clôture par le client de l'audit au prestataire de services.

Il est accompagné d'une lettre signée par le client de l'audit qui précise les écarts considérés « majeurs » et « significatifs » et impose un ***délai de réponse*** aux écarts constatés selon les modalités de la procédure P_105_ECARTS.

Adressage du courrier d'envoi du rapport d'audit :

Prestataire	**Destinataires**
DSNA	- au DSNA - copie papier : à MSQS et à l'organisme audité - copie électronique : au RSMI de DSNA/DO et aux auditeurs - en fonction des écarts, copie électronique : AER, PNA, SMN et MEAS
AFIS	- au dirigeant responsable - copie papier : à DSAC/ANA/CNA - copie électronique : aux auditeurs - en fonction des écarts, copie électronique : AER, PNA, SMN et MEAS
Météo-France	- au directeur de D2I - copie électronique : aux auditeurs - en fonction des écarts, copie électronique : AER, SMN et DSAC/NO
SNA-NC ou SNA-PF	- au chef du SNA concerné - copie papier : au directeur du SEAC ou DAC - copie électronique : au RSMS et aux auditeurs - en fonction des écarts, copie électronique : AER, PNA et SMN

Note : Le rapport ne peut plus être modifié après son envoi au prestataire.